

**ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE APLIKASI TIX ID DAN  
M-TIX MENGGUNAKAN METODE UEQ (USER EXPERIENCE  
QUESTIONNAIRE)**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Nathasya Anugrah Sarunan**

**NPM: 201710825**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE APLIKASI TIX ID DAN M TIX MENGGUNAKAN METODE  
UEQ (USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE)

yang disusun oleh

NATHASYA ANUGRAH SARUNAN

201710825

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr.FI. Spty Rahayu, ST., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nathasya Anugrah Sarunan

NPM : 201710825

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi TIX ID dan M-Tix  
Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive-Royalty-Free Right) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Yang menyatakan



Nathasya Anugrah Sarunan

## PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi TIX ID dan M-Tix Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)” dengan baik. Penulisan laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat dengan gelar sarjana di program studi Sistem Informasi. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa selama penulisan penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat-Nya serta Pernyataan-Nya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua, kakak, adik dan semua keluarga yang memberikan dukungan serta doa untuk penulis.
3. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, membantu dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T, M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen di Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak pengetahuan selama penulis berkuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Teman-teman selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini Rati Ester, Sukma Lian, Kristina Apriliani, Rika Setiawati, Gabriella Natasha, Meilani Sri R., dan Pemuda Tersesat yang telah membantu dan mendukung penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner Tugas akhir penulis dan membantu menyebarkan kuesioner.
8. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas semua doa dan dukungannya.
9. Yang terakhir ucapan terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang selama ini sampai bisa sejauh ini. Saya sangat bangga dan bersyukur karena dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan berbagai kesulitan yang telah saya lalui.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang tidak sengaja pada penulisan Tugas Akhir ini. Jika terdapat kritik atau saran dari pembaca, penulis sangat terbuka untuk penulisan

yang lebih baik lagi nantinya. Di akhir prakata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memotivasi bagi pembacanya.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'NATHASYA' in a stylized, cursive font.

Nathasya Anugrah Sarunan

## INTISARI

TIX ID dan M-Tix merupakan aplikasi mobile yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket bioskop online. TIX ID bekerja sama dengan beberapa bioskop di Indonesia seperti XXI, CGV dan Cinepolis, sedangkan M-Tix merupakan aplikasi khusus untuk bioskop XXI. Aplikasi TIX ID dan M-Tix telah diunduh sebanyak 10 juta kali di *google store*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna (*User Experience*) dengan menganalisis faktor-faktor dengan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara. Responden yang terlibat yaitu sebanyak 105 yang didapatkan dari masyarakat umum. Hasil dari masing-masing aplikasi kemudian dibandingkan dan mendapatkan nilai rata-rata. Setelah dibandingkan, kedua aplikasi mendapatkan nilai yang positif untuk ke 6 aspek UEQ. Aplikasi TIX ID mendapatkan nilai rata-rata pada Daya Tarik (1,46), Kejelasan (1,51), Efisiensi (1,59), Ketepatan (1,46), Stimulasi (1,25), dan Kebaruan (0,81). Aplikasi M-Tix mendapatkan Daya Tarik (1,67), Kejelasan (1,77), Efisiensi (1,79), Ketepatan (1,63), Stimulasi (1,60), dan Kebaruan (1,16). Hasil benchmark TIX ID dan M-Tix mendapatkan nilai yang sama yaitu tertinggi pada aspek Efisiensi dan yang paling rendah pada aspek Kebaruan. Oleh karena itu berarti perlu dilakukan inovasi yang lebih baik pada kedua aplikasi.

Kata Kunci: TIX ID; M-Tix; Tiket Bioskop Online; User Experience; User Experience Questionnaire

## ABSTRACT

TIX ID and M-Tix are mobile applications used to book movie tickets online. TIX ID works with several cinemas in Indonesia such as XXI, CGV and Cinapolis, while M-Tix is a special application for XXI cinemas. The TIX ID and M-Tix applications have been downloaded 10 million times in the *Play Store*. This study aims to determine user experience by analyzing factors using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Data was collected by distributing questionnaires and conducting interviews. The respondents involved were 105 obtained from the general public. The results of each application are then compared and get an average value. After comparison, both applications get positive scores for all 6 aspects of UEQ. The TIX ID application gets an average score on Attractiveness (1.46), Perspicuity (1.51), Efficiency (1.59), Dependability (1.46), Stimulation (1.25), and Novelty (0.81). The M-Tix app gets Attractiveness (1.67), Perspicuity(1.77), Efficiency(1.79), Dependability(1.63), Stimulation(1.60), and Novelty(1.16). TIX ID and M-Tix benchmark results get the same value, which is the highest in the Efficiency aspect and the lowest in the Novelty aspect. Therefore, it means that better innovation needs to be done in both applications.

Keywords: TIX ID; M-Tix; Online Movie Tickets; User Experience; User Experience Questionnaire

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	1
PRAKATA.....	2
INTISARI .....	4
ABSTRACT .....	5
DAFTAR ISI .....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Batasan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.6. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.7. Bagan Keterkaitan.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Studi Sebelumnya .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Dasar Teori .....</b>	<b>11</b>
2.2.1. User Experience .....	11
2.2.2. TIX ID.....	11
2.2.3. M-TIX.....	11
2.2.4. User Experience Questionnaire .....	12
<b>BAB III .....</b>	<b>14</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Waktu Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3. Tahapan Penelitian .....</b>	<b>14</b>
3.3.1 Studi Literatur .....	15
3.3.2 Penentuan Sampel dan Populasi .....	15
3.3.3 Pengumpulan Data .....	16
3.3.4 Pengolahan Data.....	18
3.3.5 Hasil Data.....	19



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1. Analisis Demografis .....</b>	<b>20</b>
4.1.1 Hasil Analisis Demografis .....	20
<b>4.2. Analisis Data.....</b>	<b>22</b>
4.2.1 Skala Penilaian .....	22
4.2.2 Pengolahan Data.....	22
<b>4.3. Pembahasan Hasil.....</b>	<b>24</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>30</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>30</b>
<b>5.1 KESIMPULAN .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2 SARAN .....</b>	<b>30</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan .....	4
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	14
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian .....	17
Gambar 4. 1 Grafik perbandingan aplikasi TIX ID dan M-Tix.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3. 1 Pengelompokan Komponen.....	17
Tabel 4. 1 Diagram pie jenis kelamin pengguna TIX ID dan M-Tix .....	20
Tabel 4. 2 Diagram pie rentang usia pengguna TIX ID dan M-Tix.....	21
Tabel 4. 3 Diagram pie jenis Pekerjaan pengguna TIX ID dan M-Tix .....	21
Tabel 4. 4 Evaluasi Nilai.....	22
Tabel 4. 5 Skala Nilai Mean TIX ID .....	22
Tabel 4. 6 Skala Nilai Mean M-Tix.....	23
Tabel 4. 7 Kualitas Pragmatis dan Hedonis .....	24
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan aplikasi TIX ID dan M-Tix dengan Metode UEQ .....	25